

**STANDAR PELAYANAN
PENGUNJUNG MUSEUM OLAHRAGA NASIONAL**

<i>Manufacturing</i>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2010 Tentang Cagar Budaya; 2. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2015 Tentang Museum; 4. Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan; 5. Permen Negara Pemuda dan Olahraga Nomor : PER.0015/MENPORA/II/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Museum Olahraga Nasional.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Museum; 2. Auditorium / Ruang Pemutaran Film; 3. Perpustakaan; 4. AC; 5. LED; 6. TV; 7. Koleksi yang dipamerkan; 8. Komputer; 9. Telepon; 10. Buku Catatan; 11. Bolpoin; 12. Pengeras Suara; 13. Ruang Ibadah; 14. Tempat Parkir; 15. Toilet bersih; 16. dan sarana prasarana pendukung yang dibutuhkan

3	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (ticketing dan pemandu) dan pelaksana pendukung lainnya
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Museum Olahraga Nasional; 2. Memiliki kecakapan, keramahan, dan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pengunjung; 3. Memiliki pengetahuan tentang koleksi yang dipamerkan dan kemampuan mengeksplorasi koleksi; 4. Menguasai bahasa asing (pemandu).
5	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan; 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan melalui form kritik dan saran serta melalui sosial media; 4. Dilakukan presensi kehadiran petugas.
6	Jaminan Pelayanan Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, tepat, lengkap, informatif, edukatif, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas tidak membeda-bedakan pengunjung berdasarkan suku, ras, agama, golongan, dan lain sebagainya serta selalu menjaga etika; 3. Petugas tidak menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya; 3. Pengawasan ruang layanan dengan CCTV.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun; 2. Evaluasi Pelayan Pengunjung dilakukan setiap bulan berdasarkan form Kritik dan Saran yang sudah diisi pengunjung; 3. Dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
<i>Service Delivery</i>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membeli tiket kunjungan dan atau melakukan reservasi (khusus untuk rombongan dalam jumlah besar) sesuai dengan klasifikasi tiket; 2. Mematuhi tata tertib kunjungan yang terpampang di depan pintu masuk museum.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung melakukan reservasi melalui telepon, email, atau sosial media museum dan atau datang langsung ke museum; 2. Petugas tiket melayani pengunjung baik yang sudah reservasi ataupun yang datang langsung ke museum dengan

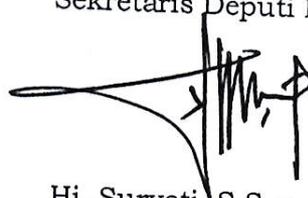
		<p>klasifikasi tiket terdiri dari dewasa (umum), pelajar/mahasiswa, dan rombongan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas tiket akan mengantarkan pengunjung pada pemandu jika dibutuhkan atau pengunjung dapat masuk dan berkeliling museum sendiri; 4. Pemandu museum menjelaskan dan mengedukasi pengunjung dengan informasi tentang museum, koleksi, dan tentang olahraga pada umumnya; 5. Petugas memutar film bagi pengunjung; 6. Petugas memberikan form kritik dan saran untuk diisi pengunjung dan mengarahkan untuk dimasukkan ke kotak kritik dan saran yang sudah tersedia.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 95 menit (termasuk proses reservasi)
4	Biaya/Tarif	<p>Umum : @ Rp 5000 Pelajar : @ Rp 3000 Umum (Rombongan) : @ Rp 4000 Pelajar (Rombongan) : @Rp 2000</p>
5	Produk Layanan	Kunjungan museum
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon : (021) 8401685 3. Email : mornas_kemenpora@yahoo.co.id 4. Facebook : Museum Olahraga

		<ol style="list-style-type: none">5. Twitter : @museum_olahraga6. Instagram : @museum_olahraga_nasional7. Melaporkan langsung ke kantor Museum Olahraga Nasional yang terletak di belakang bangunan museum
--	--	--

Jakarta, 26 September 2019

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Sekretaris Deputi Bidang Kebudayaan Olahraga



Hj. Suryati, S.Sos, M.Si

NIP. 196407171984032001